



KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI DALAM NEGERI  
NOMOR : 490.05.1741 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL MELALUI APLIKASI LAYANAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI

MENTERI DALAM NEGERI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri, perlu dibentuk Tim Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan *Online* Rakyat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 484);

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 564) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 460);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL MELALUI APLIKASI LAYANAN *ONLINE* RAKYAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI.
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) yang selanjutnya disebut Tim dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, terdiri dari:
1. Penanggung Jawab;
  2. Sekretariat;
  3. Koordinator; dan
  4. Anggota.
- KETIGA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA adalah :
1. Penanggung Jawab memiliki tugas untuk:
    - a. memberikan pengarahan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
    - b. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas tim; dan
    - c. melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala atas kinerja tim.

2. Sekretariat Tim yang terdiri dari Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris dan Anggota memiliki tugas untuk:
  - a. mengoordinasikan pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
  - b. melakukan penerimaan, telaahan dan verifikasi terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat;
  - c. meneruskan pengaduan kepada koordinator layanan pengaduan di masing-masing Komponen sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing;
  - d. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
  - e. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggung Jawab;
  - f. melakukan evaluasi kinerja tim secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
  - g. menginformasikan kepada masyarakat tentang status tindak lanjut pengaduan yang disampaikan masyarakat.
3. Koordinator Tim memiliki tugas untuk:
  - a. mengoordinasikan pengelolaan pengaduan di lingkungan Komponennya masing-masing;
  - b. meneruskan pengaduan kepada anggota Tim sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing;
  - c. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
  - d. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
  - e. memberikan informasi kepada Sekretariat Tim mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
  - f. melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja anggota Tim di komponen masing-masing.
4. Anggota Tim pada masing-masing Komponen memiliki tugas untuk:
  - a. memberikan tindak lanjut atas pengaduan yang diterima dengan cermat, cepat dan tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yaitu:
    - 1) permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
    - 2) pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; dan
    - 3) pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

- b. memberikan informasi kepada Koordinator Tim Pengelola SP4N-LAPOR! pada masing-masing komponen mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;

KEEMPAT : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

a.n. MENTERI DALAM NEGERI  
Plt. SEKRETARIS JENDERAL



MUHAMMAD HUDORI

Tembusan Yth :

1. Menteri Dalam Negeri, sebagai laporan;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Dalam Negeri;
3. Direktur Jenderal Otonomi Daerah;
4. Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan;
5. Direktur Jenderal Bina Keuangan Daerah;
6. Direktur Jenderal Politik dan Pemerintahan Umum;
7. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
8. Direktur Jenderal Pemerintahan Desa;
9. Direktur Jenderal Pembangunan Daerah;
10. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
11. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan;
12. Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
13. Kepala Biro dan Pusat di Lingkungan Sekretariat Jenderal; dan
14. Yang Bersangkutan.



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI DALAM NEGERI  
NOMOR : 490.05-1741.TAHUN 2020  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA  
SISTEM PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL MELALUI APLIKASI  
LAYANAN PENGADUAN *ONLINE*  
RAKYAT DI LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL MELALUI APLIKASI LAYANAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT  
(SP4N-LAPORI) DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI

NO	NAMA JABATAN	KEDUDUKAN
1.	Sekretaris Jenderal	Pengarah
2.	Kepala Pusat Penerangan	Ketua
3.	Inspektur Khusus	Wakil Ketua
4.	Kepala Biro Umum	Wakil Ketua II
5.	Kepala Bidang Fasilitas Pengaduan dan Pengelolaan Informasi, Pusat Penerangan	Sekretaris I
6.	Kepala Bagian Advokasi Hukum	Anggota
7.	Kepala Bagian Pengamanan Dalam	Anggota
8.	Kepala Bagian Umum Sekretariat Inspektorat Jenderal	Koordinator Layanan Pengaduan di Inspektorat Jenderal
9.	Kepala Subbagian Tata Usaha Inspektorat Khusus	Anggota
10.	Kepala Subbagian Kepegawaian dan Tata Usaha Sekretariat Inspektorat Jenderal	Anggota
11.	Kepala Bagian Perencanaan Ditjen. Politik dan Pemerintahan Umum	Koordinator Layanan Pengaduan di Ditjen. Polpum
12.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan	Anggota
13.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Bina Ideologi, Karakter dan Wawasan Kebangsaan	Anggota
14.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Politik Dalam Negeri	Anggota
15.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Ketahanan Ekonomi, Sosial dan Budaya	Anggota
16.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Organisasi Kemasyarakatan	Anggota
17.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Kewaspadaan Nasional	Anggota

18.	Kepala Bagian Perencanaan Ditjen. Administrasi Kewilayahan	Koordinator Layanan Pengaduan di Ditjen. Polpum
19.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan	Anggota
20.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Dekonsentrasi, Tugas Pembantuan dan Kerjasama	Anggota
21.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Kawasan Perkotaan dan Batas Negara	Anggota
22.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat	Anggota
23.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Toponimi dan Batas Daerah	Anggota
24.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Manajemen Penanggulangan Bencana dan Kebakaran	Anggota
25.	Kepala Bagian Perencanaan, Direktorat Jenderal Otonomi Daerah	Koordinator Layanan Pengaduan di Ditjen. Otda
26.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan	Anggota
27.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Penataan Daerah, Otonomi Khusus dan DPOD	Anggota
28.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Fasilitasi Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	Anggota
29.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah	Anggota
30.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Produk Hukum Daerah	Anggota
31.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapasitas Daerah	Anggota
32.	Kepala Bagian Perencanaan, Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah	Koordinator Layanan Pengaduan di Ditjen. Bina Bangda
33.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan	Anggota
34.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Perencanaan Evaluasi dan Informasi Pembangunan Daerah	Anggota
35.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah I	Anggota
36.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah II	Anggota
37.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah III	Anggota
38.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah V	Anggota



63.	Kepala Bagian Umum, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Koordinator Layanan Pengaduan di BPSDM
64.	Kepala Subbagian Perpustakaan dan Publikasi	Anggota
65.	Kepala Subbagian Data, Evaluasi dan Pelaporan	Anggota
66.	Kepala Bagian Humas dan Protokol Biro Administrasi Umum dan Keuangan IPDN	Koordinator Layanan Pengaduan di IPDN
67.	Kepala Sub Bagian Administrasi Pimpinan	Anggota
68.	Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan	Anggota
69.	Kepala Subbidang Fasilitas Pengaduan	Koordinator Layanan Pengaduan di Sekretariat Jenderal
70.	Kepala Subbidang Layanan Informasi, Data dan Dokumentasi	Anggota
71.	Kepala Subbidang Penyelesaian Sengketa Informasi	Anggota
72.	Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Perencanaan	Anggota
73.	Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Administrasi Pimpinan	Anggota
74.	Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Kepegawaian	Anggota
75.	Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Keuangan dan Aset	Anggota
76.	Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Organisasi dan Tata Laksana	Anggota
77.	Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Hukum	Anggota
78.	Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Umum	Anggota
79.	Kepala Subbagian Persuratan Pusat Data dan Sistem Informasi	Anggota
80.	Kepala Subbagian Persuratan Pusat Fasilitas Kerjasama	Anggota
81.	Kepala Subbagian Persuratan Pusat Penerangan	Anggota

a.n. MENTERI DALAM NEGERI  
PIL. SEKRETARIS JENDERAL



MUHAMMAD HUDORI